

BAB IV

PENUTUP

KESIMPULAN

Studi ini merupakan upaya untuk mencoba memahami hubungan antara kualitas SDM dan kualitas pelayanan, dalam konteks pelayanan dan sumber daya manusia di rumah sakit Panti Rapih Yogyakarta.

Studi ini dapat disimpulkan bahwa ada hubungan cukup tinggi antara kualitas sumber daya manusia dengan kualitas pelayanan di Rumah Sakit Panti Rapih Yogyakarta.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka dapat disimpulkan bahwa secara umum kualitas perawat di Rumah Sakit Panti Rapih Yogyakarta memiliki pengetahuan yang baik, hal itu dilihat dari perawat dapat memberikan informasi yang jelas tentang jenis perawatan yang diberikan (perlu dijalani oleh pasien) sebanyak 76,2 %, 70,3 % perawat dapat menjelaskan dengan baik prosedur perawatan yang perlu dijalani oleh pasien, 67,3 % perawat dapat memberikan informasi yang dibutuhkan oleh pasien, 69,3 % perawat dapat menjelaskan persyaratan yang harus dipenuhi oleh pasien yang membutuhkan perawatan, sedangkan kemampuan perawat dapat dilihat 64,4 % perawat melakukan pekerjaannya sesuai prosedur, 75,2 % perawat melakukan pekerjaannya dengan cekatan, 75,2 % perawat dapat berkomunikasi dengan baik, 79,2 % perawat dapat mengatasi masalah dengan baik, dalam hal sikap perawat

dapat menghargai pasien 67,3 %, perawat melakukan tugasnya dengan semangat 80,2, perawat memberikan pelayanannya dengan tepat waktu 55,4 %, perawat memberikan informasi yang benar 73,3 %, perawat menunjukkan sikap bekerjasama 76,2 %. Kemudian dalam hal *reliable* Saya mendapatkan perawatan dengan tepat/baik 71,3 %, saya dapat mengandalkan kemampuan para perawat 62,3 %, saya memperoleh informasi perawatan yang benar 80,2 % , saya percaya prosedur perawatan dilakukan sudah sesuai 83,2 % . Kemudian *Responsiveness* saya memperoleh pelayanan dengan cepat 43,6 % tidak setuju, saya memperoleh tanggapan yang positif bila memberi kritik dan saran 67,3%, saya mendapatkan pelayanan yang saya butuhkan 80,2 %, saya memperoleh informasi yang saya perlukan 83,3 %. Saya merasa diperhatikan dengan baik 82,2 %, saya merasa tidak didiskriminasi 81,2 %, saya merasa dihargai 78,2 %, saya mempunyai hubungan yang baik dengan perawat 85,1 %.

DAFTAR PUSTAKA

BUKU

- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media
- Hutapea, Parulian, Nutrianna Thoha. 2008. *Kompetensi Plus*. Jakarta: Gramedia
- Mangkuprawira, Sjafriz dan Hubeis, Vitayala. 2007. *Manajemen Mutu Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Rahmat. 2013. *Statistika Penelitian*. Bandung: Pustaka Setia
- Sarwono. 2006. *Analisis Data Penelitian Menggunakan SPSS*. Yogyakarta: Andi
- Scott John. 2011. *Sosiologi The Key Concepts*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Sugiyono. 2006. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Suliyanto, 2006. *Metode Riset Bisnis*. Yogyakarta: CV Andi Offset
- Sutrisno. 2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Kencana
- Usman Husaini. 2008. *Metodologi Penelitian Sosial*. Jakarta: PT Bumi Aksara.

NON BUKU

- Aplikasi *Guiding Principles* St. Carolus Boromeus dalam Nilai-nilai RAPIH

Baedhowi. 2007. '*Kebijakan Pengembangan Kurikulum*'. Makalah disajikan dalam Seminar Nasional KTSP, UNNES.

Ilma. 2006. *Kepuasan Kerja Terhadap Petugas Kesehatan*.

Koys, D., 2003. *How the achievement of human resources goals drives restaurant performance*. Cornell Hotel and Restaurant Administration Quarterly, 44 (1):17-24

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003

Philip Worsfold, 1999. *Linking the hierarchical service quality model to customer satisfaction and loyalty*. Journal of Service Marketing, 23 (1): 42-50

www.panti-rapih.com.



KUESIONER

NO.KUESIONER:

Perkenalkan, nama saya Retha, mahasiswi Universitas Atma Jaya Yogyakarta, program studi Sosiologi. Saat ini saya sedang menyusun Karya Tulis Ilmiah sebagai syarat mendapatkan gelar S1. Oleh sebab itu saya mohon bantuan ibu/bapak untuk mengisi kuesioner ini. Atas kesediaan ibu/bapak saya mengucapkan terimakasih.

IDENTITAS RESPONDEN

Nama:

Umur:

Jenis kelamin:

Pendidikan terakhir:

Jawablah pernyataan dibawah ini dengan memberikan tanda silang (X) pada pilihan jawaban!

Keterangan:

SS: Sangat Setuju

S: Setuju

STS: Sangat Tidak Setuju

TS: Tidak Setuju

NO	PERNYATAAN	SS	S	STS	TS
1	Perawat dapat memberikan informasi yang jelas tentang jenis perawatan yang diberikan (perlu dijalani oleh pasien)				
2	Perawat dapat menjelaskan dengan baik prosedur perawatan yang perlu dilalui oleh pasien				
3	Perawat dapat memberikan informasi yang dibutuhkan oleh pasien				
4	Perawat dapat menjelaskan persyaratan yang harus dipenuhi oleh pasien yang membutuhkan perawatan.				

5	Perawat melakukan pekerjaannya sesuai prosedur				
6	Perawat melakukan pekerjaannya dengan cekatan				
7	Perawat dapat berkomunikasi dengan baik				
8	Perawat dapat mengatasi masalah yang baik				
9	Perawat dapat menghargai pasien				
10	Perawat melakukan tugasnya dengan semangat				
11	Perawat memberikan pelayanannya tepat waktu				
12	Perawat memberikan informasi yang benar				
13	Perawat menunjukkan sikap bekerjasama (mau membantu)				
14	Saya mendapatkan perawatan yang tepat/baik				
15	Saya dapat mengandalkan kemampuan para perawat				
16	Saya memperoleh informasi perawatan yang benar				
17	Saya percaya prosedur perawatan yang dilakukan sudah sesuai				
18	Saya memperoleh pelayanan dengan cepat				
19	Saya memperoleh tanggapan yang positif bila memberi kritik dan saran				
20	Saya mendapatkan pelayanan yang saya butuhkan				
21	Saya memperoleh informasi yang saya perlukan				
22	Saya merasa diperhatikan dengan baik				
23	Saya merasa tidak didiskriminasi (dibeda-bedakan)				
24	Saya merasa dihargai				
25	Saya mempunyai hubungan yang baik dengan perawat.				

P1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Setuju	21	20.8	20.8	20.8
	Setuju	77	76.2	76.2	97.0
	Sangat Tidak Setuju	1	1.0	1.0	98.0
	Tidak Setuju	2	2.0	2.0	100.0
	Total	101	100.0	100.0	

P2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Setuju	29	28.7	28.7	28.7
	Setuju	71	70.3	70.3	99.0
	Sangat Tidak Setuju	1	1.0	1.0	100.0
	Total	101	100.0	100.0	

P3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Setuju	32	31.7	31.7	31.7
	Setuju	68	67.3	67.3	99.0
	Tidak Setuju	1	1.0	1.0	100.0
	Total	101	100.0	100.0	

P4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Setuju	30	29.7	29.7	29.7
	Setuju	70	69.3	69.3	99.0
	Sangat Tidak Setuju	1	1.0	1.0	100.0
	Total	101	100.0	100.0	

P5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Setuju	35	34.7	34.7	34.7
	Setuju	65	64.4	64.4	99.0
	Sangat Tidak Setuju	1	1.0	1.0	100.0
	Total	101	100.0	100.0	

P6

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Setuju	24	23.8	23.8	23.8
	Setuju	76	75.2	75.2	99.0
	Sangat Tidak Setuju	1	1.0	1.0	100.0
	Total	101	100.0	100.0	

P7

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Setuju	22	21.8	21.8	21.8
	Setuju	76	75.2	75.2	97.0
	Sangat Tidak Setuju	3	3.0	3.0	100.0
	Total	101	100.0	100.0	

P8

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Setuju	21	20.8	20.8	20.8
	Setuju	80	79.2	79.2	100.0
	Total	101	100.0	100.0	

P9

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Setuju	32	31.7	31.7	31.7
	Setuju	68	67.3	67.3	99.0
	Sangat Tidak Setuju	1	1.0	1.0	100.0
	Total	101	100.0	100.0	

P10

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Setuju	12	11.9	11.9	11.9
	Setuju	81	80.2	80.2	92.1
	Sangat Tidak Setuju	2	2.0	2.0	94.1
	Tidak Setuju	6	5.9	5.9	100.0
	Total	101	100.0	100.0	

P11

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Setuju	13	12.9	12.9	12.9
	Setuju	56	55.4	55.4	68.3
	Sangat Tidak Setuju	6	5.9	5.9	74.3
	Tidak Setuju	26	25.7	25.7	100.0
	Total	101	100.0	100.0	

P12

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Setuju	26	25.7	25.7	25.7
	Setuju	74	73.3	73.3	99.0
	Sangat Tidak Setuju	1	1.0	1.0	100.0
	Total	101	100.0	100.0	

P13

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Setuju	24	23.8	23.8	23.8
	Setuju	77	76.2	76.2	100.0
	Total	101	100.0	100.0	

P14

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Setuju	27	26.7	26.7	26.7
	Setuju	72	71.3	71.3	98.0
	Sangat Tidak Setuju	1	1.0	1.0	99.0
	Tidak Setuju	1	1.0	1.0	100.0
	Total	101	100.0	100.0	

P15

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Setuju	10	9.9	9.9	9.9
	Setuju	63	62.4	62.4	72.3
	Sangat Tidak Setuju	6	5.9	5.9	78.2
	Tidak Setuju	22	21.8	21.8	100.0
	Total	101	100.0	100.0	

P16

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Setuju	18	17.8	17.8	17.8
	Setuju	81	80.2	80.2	98.0
	Sangat Tidak Setuju	2	2.0	2.0	100.0
	Total	101	100.0	100.0	

P17

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Setuju	15	14.9	14.9	14.9
	Setuju	84	83.2	83.2	98.0
	Sangat Tidak Setuju	2	2.0	2.0	100.0
	Total	101	100.0	100.0	

P18

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Setuju	10	9.9	9.9	9.9
	Setuju	41	40.6	40.6	50.5
	Sangat Tidak Setuju	6	5.9	5.9	56.4
	Tidak Setuju	44	43.6	43.6	100.0
	Total	101	100.0	100.0	

P19

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Setuju	9	8.9	8.9	8.9
	Setuju	68	67.3	67.3	76.2
	Sangat Tidak Setuju	5	5.0	5.0	81.2
	Tidak Setuju	19	18.8	18.8	100.0
	Total	101	100.0	100.0	

P20

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Setuju	17	16.8	16.8	16.8
	Setuju	81	80.2	80.2	97.0
	Sangat Tidak Setuju	2	2.0	2.0	99.0
	Tidak Setuju	1	1.0	1.0	100.0
	Total	101	100.0	100.0	

P21

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Setuju	16	15.8	15.8	15.8
	Setuju	84	83.2	83.2	99.0
	Sangat Tidak Setuju	1	1.0	1.0	100.0
	Total	101	100.0	100.0	

P22

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Setuju	15	14.9	14.9	14.9
	Setuju	83	82.2	82.2	97.0
	Sangat Tidak Setuju	1	1.0	1.0	98.0
	Tidak Setuju	2	2.0	2.0	100.0
	Total	101	100.0	100.0	

P23

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Setuju	18	17.8	17.8	17.8
	Setuju	82	81.2	81.2	99.0
	Sangat Tidak Setuju	1	1.0	1.0	100.0
	Total	101	100.0	100.0	

P24

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Setuju	21	20.8	20.8	20.8
	Setuju	79	78.2	78.2	99.0
	Sangat Tidak Setuju	1	1.0	1.0	100.0
	Total	101	100.0	100.0	

P25

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Setuju	13	12.9	12.9	12.9
	Setuju	86	85.1	85.1	98.0
	Sangat Tidak Setuju	1	1.0	1.0	99.0
	Tidak Setuju	1	1.0	1.0	100.0
	Total	101	100.0	100.0	

No.	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13		P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25
1	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	1	23	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2
2	1	1	2	1	2	2	1	2	1	2	2	2	1	20	1	2	2	1	2	1	2	2	1	1	1	2
3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	26	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2
4	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	24	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2
5	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	1	2	23	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2
6	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	24	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2
7	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	25	2	2	2	2	4	2	2	2	2	2	2	2
8	1	1	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	1	21	2	2	2	2	4	2	2	2	2	2	2	2
9	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	4	2	2	27	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
10	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	24	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2
11	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	4	2	2	27	2	4	2	2	4	2	2	2	2	2	2	2
12	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	25	1	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2
13	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	4	2	2	27	2	2	1	2	4	2	2	2	2	2	2	2
14	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	1	23	2	2	2	1	4	2	2	2	2	2	2	2
15	2	1	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	1	22	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
16	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	24	2	2	2	2	4	2	2	2	2	2	2	2
17	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	4	2	2	25	2	2	2	2	4	2	2	1	2	2	2	2
18	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	27	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
19	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	2	2	28	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
20	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	24	1	2	2	2	4	2	2	2	2	1	2	2
21	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	24	2	2	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1
22	4	2	2	1	2	2	2	2	1	2	4	2	2	28	1	1	2	2	1	2	2	2	2	1	1	2
23	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	4	2	2	26	1	1	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2
24	2	1	2	2	2	1	2	2	1	2	1	2	2	22	2	2	2	2	1	2	1	2	1	2	1	1
25	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	4	2	2	26	2	2	2	2	4	2	2	2	2	2	2	2

26	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	24	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2
27	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	25	2	4	2	2	4	4	2	2	2	2	2	2
28	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2	4	2	1	24	2	2	2	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2
29	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	25	2	4	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2
30	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	4	2	2	27	2	4	2	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2
31	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	2	2	28	2	2	1	1	4	2	2	2	4	2	2	2	2
32	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	4	2	2	27	2	4	2	1	4	4	2	2	2	2	2	2	2
33	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	2	2	28	2	2	2	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2
34	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	24	2	4	2	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2
35	1	1	2	2	1	2	1	2	1	1	1	2	2	19	2	2	1	1	2	1	1	1	2	2	2	2	2
36	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	15	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
37	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	24	2	4	2	2	4	4	2	2	2	2	2	2	2
38	2	2	1	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	23	2	4	2	2	4	4	2	2	2	2	2	2	2
39	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	2	2	28	2	4	2	2	4	4	2	2	2	2	2	2	2
40	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	4	1	2	26	2	4	2	1	4	2	2	2	2	2	2	2	2
41	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	4	2	2	27	2	2	1	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2
42	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	2	2	30	2	2	2	2	2	4	2	2	2	2	2	2	2
43	2	2	1	1	1	1	2	2	2	1	2	2	2	21	1	2	2	2	3	2	2	2	2	2	1	1	1
44	2	2	1	1	1	1	2	2	2	1	2	2	2	21	1	2	2	2	3	2	2	2	2	2	1	1	1
45	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	23	1	2	2	1	2	4	2	2	2	1	1	2	2
46	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	26	2	2	2	2	4	2	2	2	2	1	2	2	2
47	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	26	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2
48	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	16	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
49	2	1	1	2	2	2	2	2	1	2	4	2	2	25	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2
50	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	26	2	4	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2
51	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	2	2	2	28	2	4	2	2	4	4	2	2	2	2	2	2	2

52	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	26	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
53	2	1	2	1	2	1	2	2	2	2	2	1	2	22	2	4	2	2	4	4	2	2	2	2	2	2
54	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	23	2	2	2	2	4	4	2	2	2	2	2	2
55	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	26	2	4	2	2	2	2	2	2	4	2	2	4
56	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	24	2	2	2	2	4	2	4	1	2	2	2	2
57	1	2	2	2	2	2	1	1	2	4	2	2	1	24	1	2	1	2	4	2	2	1	2	2	2	2
58	2	1	1	1	1	2	1	1	1	2	2	1	1	17	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1
59	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	1	23	2	1	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2
60	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	14	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
61	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	15	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
62	2	2	2	2	2	2	1	1	2	1	1	1	1	20	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2
63	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	4	2	2	26	2	2	2	2	4	2	2	2	2	2	2	2
64	2	2	1	1	2	2	2	2	2	4	4	2	2	28	2	4	2	2	4	1	2	2	2	2	2	2
65	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	26	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
66	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	13	1	4	1	1	1	4	1	1	1	1	1	1
67	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	27	2	2	2	2	3	2	2	2	2	1	2	3
68	2	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	16	1	1	2	2	2	2	2	1	1	1	1	2
69	2	1	2	2	2	1	1	1	1	2	2	2	1	20	2	3	3	2	2	2	2	2	2	1	1	2
70	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	14	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
71	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	24	1	2	2	2	4	4	2	2	2	2	2	2
72	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	25	2	4	1	2	4	2	2	2	2	2	2	2
73	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2	4	2	2	25	2	4	2	2	4	4	2	2	2	2	2	2
74	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	25	1	2	2	2	4	2	2	2	2	2	2	2
75	2	1	2	1	2	2	2	2	2	3	3	2	2	26	1	3	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2
76	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	23	2	4	2	2	4	2	2	2	2	2	2	2
77	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	1	2	23	2	2	2	2	2	4	2	1	2	2	2	2

78	2	2	1	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	23	2	2	2	2	4	2	1	2	2	2	2	2
79	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	1	2	23	2	2	2	2	4	4	2	2	2	2	2	2
80	2	2	1	2	2	2	2	2	2	4	2	2	2	27	4	1	2	2	4	2	2	2	2	2	1	2
81	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	24	2	4	2	2	2	4	2	1	2	2	2	2
82	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	4	2	2	27	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2
83	1	2	2	2	2	2	2	2	2	4	4	2	2	29	2	4	2	2	4	4	2	2	2	2	2	2
84	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	25	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
85	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	2	16	1	1	1	2	1	2	1	1	2	2	2	1
86	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	4	2	2	26	2	2	1	2	4	2	1	2	2	2	2	2
87	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	4	2	2	26	2	2	2	2	4	2	2	2	2	2	2	2
88	2	1	2	1	1	2	2	2	2	4	4	2	2	27	2	2	2	2	4	4	2	2	2	2	2	2
89	1	2	2	1	1	1	2	1	2	2	2	1	1	19	2	2	2	2	4	2	2	2	2	2	2	2
90	2	2	1	1	1	2	2	1	2	2	2	2	1	21	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2
91	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	1	22	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2
92	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	24	2	2	2	2	4	4	2	2	2	2	2	2
93	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	23	2	2	2	2	4	2	2	2	2	2	2	2
94	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	14	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1
95	2	1	1	1	2	1	2	2	1	2	1	1	2	19	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	1
96	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	3	2	2	26	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2
97	1	2	1	1	1	2	2	2	2	2	1	1	2	20	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
98	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	3	2	2	25	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	1	2
99	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	25	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
100	2	1	1	1	1	2	1	2	1	1	3	2	2	20	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2
101	3	3	4	3	3	3	3	1	3	3	3	3	1	36	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	1

**Persepsi Pasien tentang Hubungan Kualitas Sumber Daya Manusia (SDM)
terhadap Kualitas Pelayanan di Rumah Sakit Panti Rapih Yogyakarta**

Margaretha Wahyu/ Andreas A. Susanto

Program Studi Sosiologi

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Atma Jaya Yogyakarta

Jl.Babarsari No.6 Yogyakarta 55281

Abstrak

Studi ini merupakan upaya untuk mencoba memahami hubungan antara kualitas sumber daya manusia dan kualitas pelayanan, dalam konteks pelayanan dan sumber daya manusia di Rumah Sakit Panti Rapih Yogyakarta.

Metode penelitian yang digunakan adalah : (1) penyebaran kuesioner, (2) menganalisa data dengan menggunakan analisa korelasi untuk mengetahui hubungan kualitas sumber daya manusia dengan kualitas pelayanan di Rumah Sakit Panti Rapih Yogyakarta.

Dari hasil analisa yang telah dilakukan terdapat hasil yakni ada hubungan kualitas SDM terhadap kualitas pelayanan di Rumah Sakit Panti Rapih Yogyakarta.

Kata kunci: Kualitas sumber daya manusia (SDM), kualitas pelayanan

1. Latar Belakang

Kualitas pelayanan telah menjadi kunci keberhasilan bagi organisasi jasa pelayanan, misalnya penyedia layanan jasa seperti rumah sakit, hotel, asuransi. Sumber daya manusia berkualitas yang bisa memerankan peranan penting dalam memberikan kualitas pelayanan yang baik. Oleh karenanya penyediaan layanan yang

berkualitas untuk mempertahankan kesetiaan pelanggan merupakan tujuan dari setiap organisasi dalam industri jasa. Sumber daya manusia/aparatur merupakan faktor yang sangat berperan dalam menghasilkan pelayanan yang berkualitas (Baedhowi, 2007).

Kualitas pelayanan sangat tergantung pada keahlian dan kemampuan karyawan untuk melaksanakan tugasnya secara efisien dan efektif, dan juga adanya komitmen karyawan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan dengan memberikan pelayanan yang terbaik. Kualitas pelayanan dapat dinilai dari persepsi dan harapan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan. Kebanyakan studi pelayanan publik jarang mengaitkan antara pelayanan publik dan kualitas daya manusia, misalnya penelitiannya Bambang Budijono (2004) dengan judul: "Pengaruh Pengawasan Masyarakat terhadap Kualitas Pelayanan Publik." Penelitian ini difokuskan pada upaya mengungkapkan pengaruh pengawasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik (Studi Tentang Pelayanan Bidang IMB di Kecamatan Tanah Abang Kotamadya Jakarta Pusat). Secara operasional variabel pengawasan masyarakat dielaborasi dalam dua dimensi, yaitu komunikasi dan nilai masyarakat. Variabel kualitas pelayanan publik dielaborasi dalam dua dimensi yaitu publik keandalan, ketanggapan, keyakinan, empati, dan berwujud. Berdasarkan hasil penelitian maka hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini secara empirik dapat diterima yaitu kualitas pelayanan publik rendah, karena lemahnya pengawasan masyarakat.

Penelitian Sri Winarni (2004), "Pengaruh Pengawasan Melekat Terhadap Efektivitas Pelayanan Kartu Tanda Penduduk di Kantor Camat Tarakan Utara." Penelitian ini mengkaji sejauh mana pengaruh pengawasan melekat (Pemantauan, Pemeriksaan, Evaluasi, Tindakan Korektif dan Tindak lanjut) terhadap pelayanan

pembuatan kartu tanda penduduk. Hasil analisis menunjukkan korelasi yang signifikan antara variabel pengawasan melekat dan efektifitas pelayanan pembuatan kartu tanda penduduk .

Rozaman Gea (2004) melakukan penelitian tentang ”Pengaruh Motivasi Kerja Aparat terhadap Kualitas Pelayanan Publik.” Penelitian ini bertolak dari fenomena yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik , khususnya pada pelayanan surat izin usaha di Dinas Pendapatan Kabupaten Nias masih rendah. Penelitian ini melihat aspek motivasi kerja menjadi salah satu determinan yang mempengaruhi kinerja seseorang. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa ”motivasi kerja aparat memiliki pengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan publik”, motivasi kerja (intrinsik dan ekstinsik) yang tinggi dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui aspek keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan transparansi.

Dalam berbagai studi kualitas pelayanan dibahas sebagai suatu konstruksi multi dimensional dan dikaji lewat berbagai pendekatan. Menurut (Philip Worsfold, 1999) sejumlah studi menunjukkan bahwa ada hubungan positif antara pengembangan sumber daya manusia dan kualitas pelayanan. Sebuah studi yang dilakukan oleh Koys (2003) juga menunjukkan bahwa hasil pengembangan sumber daya manusia mempunyai hubungan dengan performa restoran dan hotel Cornell. Studi yang mengkaitkan antara kualitas pelayanan dan kompetensi karyawan atau kualitas sumber daya secara keseluruhan masih belum cukup dilakukan.

Studi ini merupakan upaya untuk mencoba memahami hubungan antara kualitas SDM dan kualitas pelayanan, dalam konteks pelayanan dan sumber daya

manusia di rumah sakit Panti Rapih Yogyakarta. Pertanyaan penelitian yang diajukan dalam studi ini adalah Bagaimana hubungan kualitas SDM terhadap kualitas pelayanan di Rumah Sakit Panti Rapih Yogyakarta?. Itulah pertanyaan pertama yang merangkai seluruh karya tulis ini.

Dengan mengajukan pertanyaan tersebut, yang ingin dicapai ialah untuk mengetahui dan memahami hubungan antara kualitas SDM dengan kualitas pelayanan di Rumah Sakit Panti Rapih Yogyakarta.

2. Kualitas SDM

Pada bagian ini akan dipaparkan tanggapan responden mengenai kualitas SDM di RS.Panti Rapih Yogyakarta. Kriteria penilaian kualitas SDM meliputi beberapa dimensi , yaitu *Pengetahuan, ketrampilan, sikap*. Berikut adalah hasil olah data dari masing-masing dimensi:

2.1. Pengetahuan (*Konowledge*)

Berdasarkan pertanyaan kuesioner mengenai dimensi pengetahuan, maka diperoleh hasil dari olah data adalah sebagai berikut:

Tabel 1
Perawat dapat memberikan informasi yang jelas
tentang jenis perawatan yang diberikan (perlu dijalani oleh pasien)

Jawaban	Jumlah Responden	Prosentase (%)
Sangat Setuju	21	20.8
Setuju	77	76.2
Sangat Tidak Setuju	1	1.0
Tidak Setuju	2	2.0
Total	101	100.0

Sumber: olahan data primer 2014

Data di atas menunjukkan bahwa perawat dapat memberikan penjelasan yang baik terkait dengan jenis perawatan yang diperlukan oleh pasien. Dalam hal ini penjelasan yang baik tersebut sebagai contoh pengecekan tensi pada masing-masing pasien sebelum melakukan pemeriksaan, penggantian perban pada pasien.

Tabel 2
Perawat dapat menjelaskan dengan baik
prosedur perawatan yang perlu dilalui oleh pasien

Jawaban	Jumlah Responden	Prosentase (%)
Sangat Setuju	29	28.7
Setuju	71	70.3
Sangat Tidak Setuju	1	1.0
Total	101	100.0

Sumber: olahan data primer 2014

Data di atas menunjukkan bahwa perawat dapat menjelaskan dengan baik prosedur perawatan yang perlu dilalui oleh pasien. Hal itu terlihat pada perawat yang dapat menjelaskan kemana saja pasien harus melakukan pemeriksaan. Prosedur perawatan yang perlu dilalui adalah pasien mendaftar pada loket pendaftaran, kemudian menuju ruang rawat jalan sesuai dengan penyakit yang akan diperiksa, kemudian memberikan nomor antrian kepada perawat, lalu pasien menunggu untuk dipanggil oleh perawat.

Tabel 3
Perawat dapat memberikan informasi
yang dibutuhkan oleh pasien

Jawaban	Jumlah Responden	Prosentase (%)
Sangat Setuju	32	31.7
Setuju	68	67.3
Tidak Setuju	1	1.0
Total	101	100.0

Sumber: olahan data primer 2014

Data di atas menunjukkan bahwa perawat dapat memberikan informasi yang dibutuhkan oleh pasien. Sebagai contoh pasien yang terserang strok, dalam perawatan sehari-hari harus menjaga diitnya. Pasien juga harus memperhatikan aktifitasnya secara tepat, selain itu pasien harus minum obat dan beristirahat dengan cukup.

2.2. Ketrampilan (Skills)

Tabel 4
Perawat melakukan pekerjaannya sesuai prosedur

Jawaban	Jumlah responden	Prosentase (%)
Sangat Setuju	35	34.7
Setuju	65	64.4
Sangat Tidak Setuju	1	1.0
Total	101	100.0

Sumber: olahan data primer 2014

Data di atas menunjukkan bahwa perawat dapat melakukan pekerjaannya sesuai dengan prosedur. Prosedur perawatan yang dimaksud disini adalah perawat dapat menyebutkan nama pasien secara benar.

Tabel 5
Perawat melakukan pekerjaannya dengan cekatan

Jawaban	Jumlah Responden	Prosentase (%)
Sangat Setuju	24	23.8
Setuju	76	75.2
Sangat Tidak Setuju	1	1.0
Total	101	100.0

Sumber: olahan data primer 2014

Data di atas menunjukkan bahwa perawat dapat melakukan pekerjaannya dengan cekatan. Misalnya dalam melayani pasien perawat bisa dengan cepat melakukan tindakan, pengobatan ataupun penyuntikan, Mereka menjalankan dengan cepat dan tepat.

Tabel 6
Perawat dapat berkomunikasi dengan baik

Jawaban	Jumlah Responden	Prosentase (%)
Sangat Setuju	22	21.8
Setuju	76	75.2
Sangat Tidak Setuju	3	3.0
Total	101	100.0

Sumber: olahan data primer 2014

Data di atas menunjukkan bahwa perawat dapat berkomunikasi dengan pasien secara jelas. Dalam melayani pasien perawat berkomunikasi

dengan baik. Perawat bersifat ramah, tersenyum, berbicara dengan jelas, dan menunjukkan kepedulian terhadap pasien.

2.3. Sikap (*attitude*)

Tabel 7
Perawat dapat menghargai pasien

Jawaban	Jumlah Responden	Prosentase (%)
Sangat Setuju	32	31.7
Setuju	68	67.3
Sangat Tidak Setuju	1	1.0
Total	101	100.0

Sumber: olahan data primer 2014

Data di atas menunjukkan bahwa perawat dapat menghargai pasien. Misalnya sebagai contoh perawat melayani pasien yang sudah tua, tidak bisa membaca.

Tabel 8
Perawat memberikan pelayanannya tepat waktu

Jawaban	Jumlah Responden	Prosentase (%)
Sangat Setuju	13	12.9
Setuju	56	55.4
Sangat Tidak Setuju	6	5.9
Tidak Setuju	26	25.7
Total	101	100.0

Sumber: olahan data primer 2014

Data di atas menunjukkan bahwa perawat memiliki sikap dalam menghargai waktu. Hal itu terlihat di setiap ruangan dimana perawat selalu siap 30 menit sebelum pelayanan dimulai.

Tabel 9
Perawat menunjukkan sikap bekerjasama (mau membantu)

Jawaban	Jumlah Responden	Prosentase (%)
Sangat Setuju	24	23.8
Setuju	77	76.2
Total	101	100.0

Sumber: olahan data primer 2014

Data di atas menunjukkan bahwa perawat menunjukkan sikap mau bekerjasama. Hal itu terlihat bahwa ketika pasien mengalami kesulitan untuk masuk ke ruang pemeriksaan karena memakai kursi atau karena tongkat penyangga, maka perawat membantu dengan mendorong kursi roda pasien.

3. Kualitas Pelayanan

Pada bagian ini akan dipaparkan tanggapan responden mengenai kualitas pelayanan di RS.Panti Rapih Yogyakarta. Kriteria penilaian kualitas Pelayanan meliputi beberapa dimensi , yaitu *Kehandalan, Tanggap, sikap*. Berikut adalah hasil olah data dari masing-masing dimensi:

3.1. *Reliable* (Kehandalan)

Tabel 10
Saya mendapatkan perawatan yang tepat/baik

Jawaban	Jumlah Responden	Prosentase
Sangat Setuju	27	26.7
Setuju	72	71.3
Sangat Tidak Setuju	1	1.0
Tidak Setuju	1	1.0
Total	101	100.0

Sumber: olahan data primer 2014

Data di atas menunjukkan bahwa pasien sudah mendapatkan perawatan yang tepat. Perawat senantiasa memberikan pelayanan kepada pasien sesuai dengan kebutuhannya. Sebagai contoh pasien yang luka-luka kecelakaan diganti perbannya, diberi obat, lalu diperban kembali.

Tabel 11
Saya dapat mengandalkan kemampuan para perawat

Jawaban	Jumlah Responden	Prosentase
Sangat Setuju	10	9.9
Setuju	63	62.4
Sangat Tidak Setuju	6	5.9
Tidak Setuju	22	21.8
Total	101	100.0

Sumber: olahan data primer 2014

Data di atas menunjukkan bahwa pasien dapat mengandalkan kemampuan para perawat. Saat pasien membutuhkan pertolongan perawat selalu siap membantu. Sebagai contoh ketika pasien membutuhkan bantuan untuk berjalan, perawat membantu pasien untuk berdiri dari kursi roda atau perawat membantu pasien untuk berbaring di ruang perawatan dan membantunya untuk kembali ke kursi rodanya. Perawat membantu pasien ketika ia harus menginap di rumah sakit.

Tabel 12
Saya memperoleh informasi perawatan yang benar

Jawaban	Jumlah Responden	Prosentase
Sangat Setuju	18	17.8
Setuju	81	80.2
Sangat Tidak Setuju	2	2.0
Total	101	100.0

Sumber: olahan data primer 2014

Data di atas menunjukkan bahwa perawat telah memberi informasi secara benar kepada pasien. Misalnya tentang jenis perawatan sehari-hari setelah dari rumah sakit.

3.2. Responsiveness (Tanggap)

Tabel 13
Saya memperoleh pelayanan dengan cepat

Jawaban	Jumlah Responden	Prosentase
Sangat Setuju	10	9.9
Setuju	41	40.6
Sangat Tidak Setuju	6	5.9
Tidak Setuju	44	43.6
Total	101	100.0

Sumber: olahan data primer 2014

Data di atas menunjukkan bahwa secara umum pelayanan di rumah sakit ini berjalan dengan cepat. Namun demikian, masih cukup banyak pasien yang mengeluhkan bahwa pelayanan tergolong masih lambat.

3.3. *Empathy* (Empati)

Tabel 14
Saya merasa tidak didiskriminasi (dibeda-bedakan)

	Jawaban	Jumlah Responden	Prosentase (%)
	Sangat Setuju	18	17.8
	Setuju	82	81.2
	Sangat Tidak Setuju	1	1.0
	Total	101	100.0

Sumber: olahan data primer 2014

Data di atas menunjukkan bahwa pihak rumah sakit menerima pasien apa adanya secara sama tanpa membedakan status, suku, agama, ras. Rumah sakit terbuka kepada semua orang yang membutuhkan pelayanan dengan tanpa pandang bulu. Siapapun dilayani secara sama.

4. Temuan Kualitas Sumber Daya Manusia dan Kualitas Pelayanan

Berikut adalah jumlah rata-rata yang ada dari masing-masing variabel adalah sebagai berikut:

Tabel 15
Kualitas SDM dan Kualitas Pelayanan

Variabel	Jumlah Responden	Rata- rata
SDM	101	23.6931
Pelayanan	101	24.1980

Dari kategorisasi yang telah ditulis sebelumnya bahwa

Tabel 16
Kategori Kualitas Sumber Daya Manusia

Skor	Kategori
13 - 26	Rendah
27 - 40	Sedang
41 - 52	Tinggi

Dari tabel di atas maka dapat diambil kesimpulan bahwa kualitas perawat yang ada di rumah sakit panti rapih adalah rendah dengan nilai rata-rata sebesar 23,6.

Tabel 17
Kategori Kualitas Pelayanan

Skor	Kategori
12 - 24	Rendah
25 - 36	Sedang
37 - 48	Tinggi

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa kualitas pelayanan yang ada di Rumah Sakit Panti Rapih adalah sedang dengan melihat nilai rata-rata sebesar 24,2.

5. Kualitas SDM dan Kualitas Pelayanan

Analisis dalam penelitian ini adalah analisis *korelasi product moment* dengan menggunakan bantuan program SPSS. Analisis ini digunakan untuk mengetahui hubungan kualitas SDM terhadap kualitas pelayanan. Besar kecilnya angka korelasi menentukan kuat atau lemahnya hubungan kedua peubah. Sarwono (2006: 40) menentukan tingkat keeratan hubungan antar peubah sebagai berikut:

- < 0,20 : Hubungan rendah sekali, lemah sekali.
- 0,20 – 0,39 : Hubungan rendah tetapi berarti.
- 0,40 – 0,69 : Hubungan yang cukup berarti
- 0,70 – 0,90 : Hubungan yang tinggi, kuat
- > 0,90 : Hubungan sangat tinggi, kuat sekali

Pengolahan data menunjukkan hasil sebagai berikut :

Tabel 18
Hasil Analisis Uji Korelasi
Hubungan Kualitas SDM dengan Kualitas Pelayanan

		Kualitas SDM	Kualitas Pelayanan
Kualitas SDM	Korelasi Pearson	1	.652**
	Signifikansi		.000
	N	101	101
Kualitas Pelayanan	Korelasi Pearson	.652**	1
	Signifikansi	.000	
	N	101	101

Sumber: olahan data primer 2014

Tabel di atas menunjukkan terdapat hubungan kualitas SDM dengan kualitas pelayanan. Besarnya hubungan antara kualitas SDM dengan kualitas pelayanan adalah 0,652 dan signifikansi pada a 10 %. Oleh karena p-value sebesar 0,000 (<0,10), maka dapat disimpulkan bahwa kualitas SDM berhubungan cukup tinggi dengan kualitas pelayanan.

6. Kesimpulan

Studi ini dapat disimpulkan bahwa ada hubungan cukup tinggi antara kualitas sumber daya manusia dengan kualitas pelayanan di Rumah Sakit Panti Rapih Yogyakarta.

7. Daftar Pustaka

- Baedhowi. 2007. '*Kebijakan Pengembangan Kurikulum*'. Makalah disajikan dalam Seminar Nasional KTSP, UNNES.
- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media
- Koys, D., 2003. *How the achievement of human resources goals drives restaurant performance*. Cornell Hotel and Restaurant Administration Quarterly, 44 (1):17-24
- Philip Worsfold, 1999. *Linking the hierarchical service quality model to customer satisfaction and loyalty*. Journal of Service Marketing, 23 (1): 42-50
- Sarwono. 2006. *Analisis Data Penelitian Menggunakan SPSS*. Yogyakarta: Andi